

## Objectifs

- Maîtriser les exigences de la norme ISO 9001
- Mettre en œuvre les méthodes et outils cités dans la norme
- Piloter un audit interne selon la norme ISO 9001

## Contenu

Historique de la certification qualité  
 Les enjeux de la certification qualité  
 Le système qualité  
 Le cycle du PDCA  
 La valeur ajoutée de la certification pour l'entreprise  
 Le vocabulaire de la qualité  
 Les principes du management de la qualité  
 L'approche processus  
 Donner du sens au système qualité  
 Les exigences fondamentales de la norme et les moyens pour y satisfaire  
 La notion de « lean office »  
 L'animation d'un projet de certification  
 L'audit interne, un outil de management du progrès  
 L'audit externe et les organismes certificateurs  
 Les principes de l'audit interne  
 Les objectifs et les acteurs de l'audit interne  
 La place de l'audit dans le système qualité  
 Les nombreuses vertus de l'audit interne  
 Les étapes de l'audit  
 La qualification des auditeurs  
 L'initialisation de l'audit  
 Le programme des audits  
 Le choix des auditeurs  
 La préparation de l'audit  
 La demande des documents, délais  
 L'analyse des documents de l'audit  
 La préparation du guide d'entretiens et du plan d'audit  
 La réalisation de l'audit  
 La réunion d'ouverture  
 Les entretiens avec les audités : communication, écueils à éviter  
 La prise de notes, recueil des preuves : signaler les écarts en temps réel  
 La réunion de clôture de l'audit  
 La rédaction des écarts et du rapport d'audit  
 Le plan d'actions correctives  
 L'animation autour de l'audit  
 Audit interne complet d'une entreprise (à préparer au préalable)  
 Conclusion  
 Questionnaire de qualification d'auditeur (facultatif)  
 Exercices : analyse de la norme, création des éléments du système d'une entreprise (cas réels à préparer à l'avance), audits de chapitres de la norme, analyse collective des prestations

### Public concerné

- Animateur du système qualité
- Auditeur qualité
- Responsable qualité
- Technicien qualité
- Responsable de service

### Pré-requis

- Un minimum d'expérience dans l'industrie, connaissances minimales en outils qualité

### Les + de la formation

- Exercices de mise en situation

### Approche pédagogique

- Pédagogie participative
- Alternance de théorie et de pratique

### Moyens pédagogiques

- Diaporama
- Support fourni au format électronique

### En pratique

Durée : 4 jour(s)  
 Stage intra/inter-entreprise  
 Date et coût : nous consulter  
 Accessible aux personnes handicapées

### Modalités d'évaluation

Mise en situation simulée sur cas d'école  
 Taux de réussite / 3 ans : 100%

### Votre contact

Étienne HUBERT

**powerdo**

58 av. du Général Eisenhower  
51100 Reims

Tél : 06 80 94 91 98

etienne.hubert@powerdo.fr

www.powerdo.fr